

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página **1** de **13**

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-157

Señor
XXXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal

¹Radicado:

Tema: **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.**

Subtema: Procedimiento de los prestadores para informar masivamente de la suspensión del servicio por interés.

² “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

Por otra parte, conviene indicar que la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

La presente consulta contiene una serie de preguntas relativas a la obligación legal de notificación que recae sobre los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, en los eventos de interrupción del suministro por reparaciones y/o mantenimiento, las cuales serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política de Colombia
Ley 142 de 1994⁵.

Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015⁶

Resolución CREG 015 de 2018⁷

Resolución CREG 100 de 2003⁸

Resolución CRA 943 de 2021⁹

Concepto SSPD-OJ-2024-236.

Concepto SSPD-OJ-2022-234.

Concepto SSPD-OJ-2023-087.

Concepto SSPD-OJ-2025-170.

Concepto SSPD-OJ-2026-143

CONSIDERACIONES

Con el fin de emitir un concepto de carácter general es necesario recalcar que, en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o se deciden situaciones de carácter particular y concreto, en atención a que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la Superservicios y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que

³ “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

⁵ “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras Disposiciones”.

⁶ “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.”

⁷ “Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional.”

⁸ “Por la cual se adoptan los estándares de calidad en el servicio público domiciliario de gas natural y GLP en sistemas de distribución por redes de tubería.”

⁹ “Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.”

se emiten, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, introducido por sustitución de la Ley 1755 de 2015, donde se señala:

“ARTÍCULO 28. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.” (subraya fuera de texto).

En ese orden de ideas, con el fin de orientar al consultante y responder a los interrogantes formulados, resulta pertinente efectuar algunas consideraciones generales en los siguientes ejes temáticos:

(I) Suspensión en interés de los servicios públicos domiciliarios.

La Ley 142 de 1994 señala varias clases de suspensión de los servicios públicos domiciliarios, entendiéndose que la suspensión puede ser provisional o definitiva. En el primer evento, corresponde a un mecanismo transitorio previsto por el legislador que permite interrumpir el suministro bajo la premisa de su posterior reconexión, es decir, bajo la figura de temporalidad futura, estimándose que su restablecimiento ocurre una vez se subsana la causa que le dio origen.

En ese sentido, las suspensiones previstas en la Ley 142 de 1994, no son iguales entre sí, por lo que, fueron clasificadas de la siguiente manera:

1. Suspensión de común acuerdo;

2. Suspensión en interés del servicio; y

3. Suspensión por incumplimiento.

Respecto a la suspensión motivada por el interés del servicio, que constituye el eje central de este pronunciamiento, resulta pertinente precisar lo siguiente:

El artículo 365 de la Constitución Política, establece que: *“es deber del estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.”*, es decir, es un deber constitucional del Estado asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

En lo que atañe a la suspensión por interés, el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, indicó:

“Artículo 139. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:

139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

139.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias,

para que el suscriptor o usuarios pueda hacer valer sus derechos.” (subraya fuera del texto).

De la norma en cita, se resalta que la suspensión de los servicios públicos domiciliarios por parte de los prestadores, en los eventos allí expuestos, no constituye falla en la prestación del servicio, puesto que dicha suspensión obedece a razones técnicas- operativas orientadas a garantizar la continuidad, mantenimiento o mejora en la prestación futura del servicio.

Sobre el particular, esta Oficina Asesora Jurídica, mediante Concepto SSPD-OJ-2024-236 precisó lo siguiente:

“(…) a pesar que el legislador estableció que la regla general en la prestación de los servicios públicos es que estos, entre otras características que ostentan, sean suministrados en términos de continuidad por parte del prestador, en la misma normatividad se contemplaron eventos en los que es posible que hayan cortes o suspensiones en el suministro, sin que, por ello, necesariamente se vea afectado la característica sobre la que aquí se hace mención, o que se pueda considerar que hay una falla en la prestación del servicio.(..)”. (subraya fuera del texto).

No obstante, aunque es exigible para los prestadores el principio de continuidad de los servicios públicos domiciliarios, existen circunstancias que los facultan a suspender el suministro sin incurrir en una falla en la prestación del servicio. Dicha medida se encuentra prevista legalmente como suspensión en interés del servicio.

En el mismo sentido, el Concepto SSPD-OJ-2022-234, se señaló:

“(..) En cuanto se refiere a la suspensión en interés del servicio, es de señalar que como su nombre lo indica, esta ocurre cuando el prestador tiene la necesidad de suspender el servicio para efectuar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos o racionamientos por fuerza mayor, sin que tal suspensión pueda catalogarse como falla del servicio, debiendo en todo caso, dar aviso amplio y oportuno a los usuarios. Esta suspensión también procede cuando se pretende evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que dentro de las circunstancias se haya empleado toda la diligencia posible, para que el usuario pueda hacer valer sus derechos (..)”.

Con ello se puede concluir que, cuando existan causas para que se configure la suspensión en interés del servicio, **(reparaciones técnicas, mantenimientos o racionamientos por fuerza mayor)**, los prestadores están en la obligación de dar aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. Tal evento no se puede configurar como una falla en la prestación del servicio público domiciliario, pues con la existencia del aviso a los usuarios se evidencia que la suspensión fue programada y comunicada con antelación, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

(ii). Procedimiento y medios de comunicación para informar la suspensión en interés del servicio por parte de los prestadores.

En lo que refiere al procedimiento o la forma de comunicar la suspensión en interés de los servicios públicos domiciliarios, es de indicar que el artículo referido en el capítulo anterior (139 de la Ley 142 de 1994), no consagra un procedimiento estandarizado para efectuar dicha suspensión, en su lugar, estableció el deber de informar “*siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuario*”

No obstante, de conformidad con las normas vigentes del sector regulatorio de cada servicio público domiciliario, se procederá a ilustrar lo contemplado sobre el procedimiento para informar a los usuarios sobre la suspensión de estos servicios.

Del servicio público domiciliario de **energía eléctrica**, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG reguló lo relativo a cómo debe entenderse el aviso amplio y oportuno. En efecto, en el Capítulo 5 del Anexo General de la Resolución CREG 015 de 2018 se precisa lo siguiente:

“CAPÍTULO 5. CALIDAD DEL SERVICIO.

5.2 CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS SDL

5.2.1. Clasificación de los eventos

Teniendo en cuenta que un evento haya sido previsto o no por el OR, se clasifican así:

a. No programados: Son aquellos eventos en los elementos que componen un SDL que no fueron programados por el OR y que suceden por situaciones no preestablecidas por él.

b. Programados: Son aquellos eventos programados por el OR a efectos de realizar expansiones, remodelaciones, ampliaciones, reposiciones, mejoras, mantenimientos preventivos y/o mantenimientos correctivos, etc. en sus redes, instalaciones y/o equipos. Estos eventos deben ser informados a los usuarios afectados con una antelación mínima de 48 horas a través de cualquier medio de comunicación masivo que garantice su adecuada información. El OR debe de todas formas garantizar el envío automático de un mensaje de texto o de correo electrónico brindando esta información a todos los usuarios de quienes tenga este tipo de contacto. Cuando los eventos programados afecten cargas industriales, el tiempo de notificación no podrá ser inferior a 72 horas y requerirá una comunicación escrita por parte de la empresa. (Subraya fuera del original).

De conformidad con la norma citada se tiene que hay dos eventos de indisponibilidad del servicio de energía eléctrica, que se clasifican en: **(i)** no programados y **(ii)** programados. En cuanto a los eventos programados, estos suceden cuando el prestador va a realizar en sus redes, instalaciones o equipos: expansiones; remodelaciones; ampliaciones; reposiciones; mejoras; mantenimientos preventivos o mantenimientos correctivos, es decir, el prestador del servicio de energía eléctrica puede programar otros trabajos que busquen garantizar o mejorar la prestación del servicio.

Sobre los casos programados, la normatividad aludida indica que el prestador tiene el deber de informar a los usuarios de forma amplia y oportuna, de la siguiente manera:

- Con antelación mínima de 48 horas.
- Si el evento afecta cargas industriales, la antelación no puede ser inferior a 72 horas.

- **Se informará a través de medios de comunicación que resulten idóneos, suficientes y acordes con las condiciones de la población usuaria y las exigencias regulatorias aplicables, sin perjuicio de los mecanismos específicos previstos en la regulación especial del servicio.**
- Si el evento afecta cargas industriales, se informará a través de una comunicación escrita.

Continuando con el servicio público domiciliario de **gas combustible por redes**, el artículo 3 de la Resolución CREG 100 de 2003, dispone lo siguiente:

“Artículo 3 Referentes y valores admisibles para los estándares de calidad para la prestación del servicio de gas natural por redes. Los valores de referencia y los parámetros técnicos que se deben cumplir para la estimación de cada indicador son:

3.1 DES - Duración Equivalente de Interrupción del Servicio:

Parámetro de medida: Tiempo de interrupción en horas.

Valor de referencia: Cero (0) interrupciones. Toda interrupción genera compensación al usuario, excepto aquellas originadas por las causales establecidas en los Artículos 139, 140 y 141 de la Ley 142 de 1994 e, interrupciones causadas por conexión de nuevos usuarios.

Puntos de medición: Área operativa del Distribuidor, centros de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos -PQRS-, instalaciones de los usuarios. Se debe registrar: i) tiempo de duración de cada interrupción por usuario; ii) usuarios afectados en cada interrupción y; iii) número de interrupciones al mes.

Periodicidad de la medición: Medición permanente.

Periodicidad del reporte: Mensual. Se debe informar, vía factura a los usuarios afectados, los tiempos acumulados de interrupción durante el mes y la compensación correspondiente.

Parágrafo 1. Se deberá informar por escrito al usuario, o a través de un medio masivo de comunicación, la programación de interrupciones originadas por las causales establecidas en los Artículos 139, 140 y 141 de Ley 142 de 1994, o aquellas que la modifiquen, y por la conexión de nuevos usuarios. Dicha información se debe suministrar hasta con cinco días hábiles de antelación al inicio de los trabajos especificando la fecha, hora y duración de la interrupción. Para aquellos eventos programables con un mes o más de anticipación, se deberá notificar al usuario a través de la factura. Para los casos de interrupción por emergencia o fuerza mayor el Distribuidor podrá utilizar cualquier medio masivo de comunicación. La interrupción que no se informe oportunamente al usuario se considerará como una falla que da lugar a compensación. En los eventos de fuerza mayor el Distribuidor deberá declarar oficialmente ante la SSPD la ocurrencia del mismo y será responsable por tal declaración. (subraya fuera del texto).

De lo citado, se tiene que el aviso amplio y oportuno a que hace referencia el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, los prestadores del servicio de gas combustible, debe atender las siguientes características:

Debe constar por escrito dirigido al usuario, o

- **A través de un medio masivo de comunicación,**

- Debe incluir la programación de interrupciones originadas por las causales establecidas en los artículos 139, 140 y 141 de Ley 142 de 1994 y por la conexión de nuevos usuarios,
- Debe señalar la fecha, hora y duración de la interrupción,

- **Para los eventos programables con un mes o más de anticipación, se deberá notificar al usuario a través de la factura,**

- Los demás eventos de suspensión se deben informar con una anticipación de al menos cinco (5) días, so pena de que se considere como una falla del servicio, que da lugar a la compensación pertinente,
- No se establece un plazo para los casos de interrupción por fuerza mayor, pero deberán ser comunicadas por cualquier medio masivo y declarada oficialmente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Sobre el servicio público domiciliario de **acueducto**, en el literal e) del artículo 2.4.2.2.2. de la Resolución Compilatoria 943 de 2021 efectuada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, se indicó lo siguiente:

e) La interrupción en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, debido a la realización de las obras de conexión del sistema del beneficiario al sistema del proveedor, se considerará como una suspensión en interés del servicio, lo que no se entenderá como una falla en la prestación del servicio, en los términos del artículo 139 de la Ley 142 de 1994.

Por su parte, el artículo 2.3.1.3.2.5.22 del Decreto 1077 de 2015, establece lo siguiente:

“artículo 2.3.1.3.2.5.22. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la entidad prestadora de los servicios públicos con los siguientes fines:

- 1. Realizar reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.***
- 2. que se haya empleado toda la diligencia posible dentro de las circunstancias para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos.*

Parágrafo. La entidad prestadora de los servicios públicos deberá informar a la comunidad los términos de la suspensión del servicio, con una anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor. (Subraya y negrillas fuera del texto).

De lo anterior, se resalta que los prestadores de este servicio, deben comunicar el aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios con anticipación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo que medie algún caso fortuito o de fuerza mayor.

Finalmente, en lo que al servicio público domiciliario de **aseo** se refiere, la Resolución Compilatoria 943 de 2021 en su título 3 “**MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.**”, en la cláusula 18 señaló:

“Cláusula 18. Suspensión en interés del servicio. En caso de presentarse suspensión en interés en la prestación del servicio público de aseo por cualquier causa, la persona prestadora deberá mantener informados a los usuarios de dicha circunstancia e implementar las medidas transitorias requeridas.

En caso de suspensiones programadas del servicio público de aseo, la persona prestadora del servicio deberá avisar a sus usuarios con cinco (5) días hábiles de anticipación, a través del medio de difusión más efectivo que se disponga en la población o sector atendido”. (subraya fuera del texto).

Así las cosas, conforme al marco regulatorio expuesto, la suspensión del servicio bajo el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, impone a la empresa prestadora el deber imperativo de informar a los usuarios y adoptar las medidas transitorias de rigor. En consecuencia, la suficiencia e idoneidad del medio de divulgación deberá analizarse atendiendo las características del servicio público domiciliario, el marco regulatorio aplicable, las condiciones territoriales y las particularidades de acceso a la información de la población usuaria, con el fin de garantizar efectivamente el deber de información previsto en la normatividad vigente.

En lo que respecta a la validez jurídica de los medios digitales y alternativos de comunicación para cumplir con dicho deber de información, esta Oficina Asesora Jurídica, mediante Concepto SSPD-OJ-2025-170, con fundamento en el fallo de Tutela T-155 de 2019 de la Sala Segunda de Revisión de la Corte Constitucional, señaló:

“De las consideraciones expuestas por la Corte Constitucional en el fallo precedente y la jurisprudencia allí relacionada, esta Oficina Asesora Jurídica concluye que el internet se configuraría como un medio de comunicación que satisface el requisito de tener un alcance masivo en cuanto al número potencial de receptores de la información allí publicada, que incluso resulta de mayor amplitud que el de los medios de comunicación tradicionales como son la televisión, la radio o la prensa.

En el mismo sentido, las páginas web, siempre que su acceso no sea restringido, son herramientas a través de las cuales se publica la información en internet bajo presupuestos de agilidad y facilidad de consulta, acceso documental y permanencia de la misma, a un público que se extiende incluso más allá de los requisitos territoriales planteados por el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.”

De lo anterior se concluye que los canales digitales incluidos las redes sociales, aplicaciones de mensajería y páginas web de acceso libre, satisfacen el requisito de masividad exigido para cumplir con el deber de aviso amplio y oportuno previsto en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, sin que ello implique la exclusión de los medios tradicionales escritos, radiales o televisivos, los cuales coexisten como alternativas igualmente válidas de divulgación.

Ahora bien, en lo que respecta específicamente a la utilización de medios electrónicos como canal válido para cumplir con el deber de información previsto en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, esta Oficina Asesora Jurídica, mediante Concepto SSPD-OJ-2026-143, precisó lo siguiente:

"El desarrollo tecnológico y la incorporación progresiva de herramientas digitales en la prestación de servicios han generado una transformación sustancial en la forma como los usuarios se relacionan con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Esta evolución ha supuesto el tránsito de esquemas tradicionales basados exclusivamente en soportes físicos y atención presencial hacia modelos que incorporan mecanismos electrónicos para facilitar la comunicación, la radicación de solicitudes y el acceso a información, buscando con ello fortalecer principios como la eficiencia, celeridad, economía y accesibilidad en las actuaciones administrativas y en las relaciones con los usuarios.

La utilización de medios electrónicos no constituye una simple herramienta tecnológica de apoyo, sino un mecanismo jurídicamente reconocido para materializar el ejercicio de derechos y facilitar la interacción entre administrados y entidades públicas o prestadores de servicios. En efecto, el desarrollo normativo evidencia una tendencia encaminada a otorgar plena validez y eficacia a las actuaciones adelantadas mediante tecnologías de la información y las comunicaciones, siempre que se respeten las garantías fundamentales y las exigencias legales aplicables.

(...)

Finalmente, debe precisarse que el reconocimiento jurídico de los medios electrónicos no implica una sustitución absoluta de los mecanismos tradicionales de atención, sino la coexistencia de distintos canales que permitan asegurar el acceso efectivo de todas las personas a las actuaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, particularmente respecto de aquellos usuarios que, por razones geográficas, tecnológicas o socioeconómicas, puedan enfrentar limitaciones para acceder a herramientas digitales. De esta manera se garantiza la aplicación armónica de los principios de igualdad, universalidad y continuidad que orientan la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la protección de los derechos de los usuarios."

De lo anterior se colige que, en materia de suspensión en interés del servicio, los medios electrónicos, incluidas las plataformas digitales, correo electrónico, mensajes de texto y redes sociales, constituyen canales jurídicamente válidos para cumplir con el deber de aviso amplio y oportuno previsto en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, siempre que garanticen el acceso efectivo a la información por parte de los usuarios potencialmente afectados, y sin perjuicio de los mecanismos específicos establecidos en la regulación sectorial de cada servicio.

CONCLUSIONES

De cara a las generalidades expuestas, se procede a responder los ítems formulados por el solicitante:

“PRIMERO. - Sírvase emitir respuesta formal y de fondo sobre si, conforme al régimen jurídico colombiano de los servicios públicos domiciliarios, las empresas prestadoras pueden dejar de usar publicaciones en medios escritos como periódicos para informar a los usuarios sobre mantenimientos, daños, cortes y situaciones relevantes de la prestación del servicio”.

Tal y como se indicó en el desarrollo de las consideraciones expuesta, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios tienen la responsabilidad de informar a los usuarios sobre las interrupciones de los servicios que presten, en los eventos que tengan mantenimientos, reparaciones o racionamientos. Así lo contempló el legislador desde la promulgación de la Ley rectora en el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Sobre cómo debe hacerse esta comunicación a los usuarios en los eventos del que trata el artículo 139 ibídem, se observa que la Ley 142 de 1994 no desarrolló un mecanismo específico o exclusivo para efectuar dicho aviso, sino que estableció el deber de informar de manera amplia y oportuna a los suscriptores o a los usuarios.

En ese sentido, debe entenderse que el envío del aviso amplio y oportuno, al ser una obligación que tienen los prestadores de informar sobre las suspensiones que en interés del servicio deban hacerse, este puede realizarse a través de medios de comunicación idóneos y suficientes, atendiendo las condiciones de la población usuaria y las disposiciones normativas regulatorias aplicables a cada servicio público domiciliarios.

Anudado a ello, en el marco normativo aplicable referente a cada servicio público domiciliario (gas, energía, acueducto y aseo), se ha regulado la forma como se deberá informar a la ciudadanía cuando existan cortes programados en los términos del artículo 139 de la Ley 142 de 1994.

En ese orden de ideas, la normatividad vigente no busca excluir un medio de comunicación sobre otro. Por el contrario, el deber que tienen los prestadores de servicios públicos domiciliarios de informar de forma previa cuando van a realizar mantenimientos, reparaciones o racionamientos del servicio tiene como propósito garantizar que tales eventos sean divulgados de manera efectiva a través de medios idóneos entre los cuales incluye los medios escritos.

“SEGUNDO. - Sírvase indicar si dichas publicaciones podrían ser reemplazadas válidamente, total o parcialmente, por mecanismos tales como redes sociales, medios comunitarios, perifoneo y utilización de WhatsApp, sin desconocer los derechos de los usuarios y suscriptores”.

De conformidad con lo expuesto en las consideraciones de este concepto, y en línea con los conceptos expedidos por esta Oficina Asesora Jurídica, los mecanismos digitales y alternativos de comunicación, tales como redes sociales, medios comunitarios, perifoneo y aplicaciones de mensajería como WhatsApp, pueden ser utilizados válidamente por los prestadores de servicios públicos domiciliarios para cumplir con el deber de aviso amplio y oportuno previsto en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, en tanto constituyen medios masivos de comunicación

jurídicamente reconocidos, siempre que garanticen el acceso efectivo a la información por parte de los usuarios potencialmente afectados.

En efecto, esta Oficina Asesora Jurídica, mediante Concepto SSPD-OJ-2025-170, con fundamento en el fallo de Tutela T-155 de 2019 de la Sala Segunda de Revisión de la Corte Constitucional, reconoció que las redes sociales e internet constituyen medios de comunicación de alcance masivo, con una incidencia en el público en general que incluso supera a la de los medios tradicionales como la televisión, la radio o la prensa escrita, razón por la cual resulta jurídicamente viable que los prestadores acudan a dichos canales para informar situaciones relacionadas con la suspensión del servicio.

Asimismo, esta Oficina Asesora Jurídica, mediante Concepto SSPD-OJ-2026-143, precisó que la utilización de medios electrónicos no constituye una simple herramienta tecnológica de apoyo, sino un mecanismo jurídicamente reconocido para materializar el ejercicio de derechos y facilitar la interacción entre los usuarios y los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en el marco de una tendencia normativa que otorga plena validez y eficacia a las actuaciones adelantadas mediante tecnologías de la información y las comunicaciones.

No obstante, lo anterior, la sustitución total o parcial de los medios escritos tradicionales por canales digitales o alternativos no opera de manera automática ni absoluta. Lo anterior, por cuanto: (i) la normatividad sectorial aplicable a cada servicio público domiciliario puede establecer condiciones específicas de tiempo, forma o canal de comunicación de obligatorio cumplimiento para el prestador; (ii) la idoneidad y masividad del medio elegido deberá evaluarse en función de las características de la población usuaria y de las condiciones territoriales de acceso a la información; y (iii) conforme a lo señalado en el Concepto SSPD-OJ-2026-143, el reconocimiento jurídico de los medios electrónicos no implica la sustitución absoluta de los mecanismos tradicionales de atención, sino su coexistencia, garantizando el acceso efectivo de todos los usuarios, incluidos aquellos que por razones geográficas, tecnológicas o socioeconómicas puedan enfrentar limitaciones para acceder a herramientas digitales.

En consecuencia, el prestador deberá cumplir en todo caso con el deber de informar de manera amplia y oportuna a los usuarios, eligiendo el canal o combinación de canales que resulte más adecuado para garantizar el conocimiento efectivo de la suspensión por parte de la población afectada, observando siempre la regulación especial del servicio y los principios de igualdad, universalidad y continuidad que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

“TERCERO. - Sírvase precisar si existe alguna norma legal, reglamentaria o regulatoria que imponga el uso obligatorio de prensa escrita para este tipo de avisos, o si por el contrario existe margen para utilizar medios alternativos, según el servicio, el territorio y las condiciones de acceso a la información de la población usuaria”.

Sobre el particular, se reiteran las normas sectoriales (Decreto y Resoluciones) expuestas en este concepto, las cuales regulan el deber de comunicación por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, que deben cumplir en estricta aplicación del artículo 139 de la Ley 142 de 1994. Dicha normatividad no exige, de manera general, un medio específico de comunicación en particular; por el contrario, establece el deber de informar a los usuarios de la suspensión en interés del servicio.

CUARTO. – “Sírvasse informar cuáles son los criterios jurídicos mínimos que, a juicio de esa Superintendencia, deben cumplirse para que un medio de comunicación utilizado por una empresa de servicios públicos domiciliarios se considere idóneo, suficiente y compatible con los derechos de información de los usuarios”.

De los criterios mínimos sobre los medios de comunicación a utilizar por los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, a juicio de esta Superintendencia, es oportuno indicar que, en virtud de los artículos 75 y 79 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 370 de la Constitución Política, las facultades de esta entidad, se circunscriben a la inspección, vigilancia y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en lo concerniente al cumplimiento de los contratos de servicios públicos que estos celebren con los usuarios, como también al cumplimiento de las leyes, reglamentos y regulaciones a los que se encuentran sujetas las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios públicos domiciliarios o las actividades complementarias a estos, entre otras cosas.

Sin que tales atribuciones faculden a esta Superintendencia para establecer o calificar la idoneidad de los medios de comunicación masiva o para determinar qué medio a utilizar es más eficiente o efectivo, en lo referente a la comunicación de la suspensión en interés del servicio (artículo 139 de la Ley 142 de 1994).

No obstante, debe advertirse que los prestadores de servicios públicos domiciliarios, al cumplir con el estándar constitucional y legal de asegurar que el usuario conozca las razones, duración y alcance de la interrupción por temas de mantenimiento y demás eventos previstos en la norma, deberán emplear mecanismos de información que resulten razonablemente adecuados para garantizar el conocimiento oportuno por parte de los usuarios potencialmente afectados.

En ese sentido, la elección del canal específico de comunicación permanecerá en la esfera de autonomía del prestador y de la regulación que para tal efecto expidan las Comisiones de Regulación (CRA o CREG), atendiendo las características del servicio público domiciliario, las condiciones de acceso a la información de la población usuaria y las disposiciones regulatorias aplicables.

QUINTO. - Sírvasse indicar, en caso de existir, los conceptos, circulares, resoluciones o lineamientos expedidos por esa Superintendencia sobre esta materia, incluyendo de manera especial el Concepto No. 87 del 27 de febrero de 2023, si resulta aplicable a la consulta planteada.

Sobre el particular, la Oficina Asesora Jurídica ha emitido conceptos en relación al tema consultado, esto es, sobre el procedimiento que deben seguir los prestadores para informar masivamente de la suspensión del servicio por interés del mismo, los cuales fueron relacionados en el acápite “*normativa y doctrina aplicable*” (Concepto SSPD-OJ-2024-236- Concepto SSPD-OJ-2022-234 y Concepto SSPD-OJ-2023-087, Concepto SSPD-OJ-2025-170 y Concepto SSPD-OJ-2026-143).

Dentro de estos, resulta especialmente relevante el Concepto SSPD-OJ-2023-087, en la medida pronunciamiento donde se desarrollaron los aspectos relacionados con la utilización de nuevas formas de comunicación por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos

domiciliarios, a la luz de la jurisprudencia de la Corte Constitucional. Dicho concepto constituye, por tanto, el antecedente doctrinal que orientó los desarrollos posteriores sobre la materia, incluyendo los Conceptos SSPD-OJ-2025-170 y SSPD-OJ-2026-143, citados en el presente pronunciamiento.

Cordialmente,

MARIA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E).